ПЕРСПЕКТИВЫ ВЫЖИВАНИЯ РЕМОНТНОГО БИЗНЕСА В РОССИИ

Александр Иванов

Мы открываем рубрику статьей директора сервисного центра "ИНЭЛ-Сервис", в которой он делится своими мыслями о перспективах отечественного ремонтного бизнеса.

Много лет являясь директором сервисного центра, я вынужден интересоваться тем, что происходит с ремонтным бизнесом не только в России, но и за рубежом. Некоторую мою тревогу вызвали американские исследования, анализирующие тенденцию к снижению потребности в ремонтных работах в США примерно на 10% в год. Суть сводилась к следующему: рост заработной платы квалифицированного персонала и снижение стоимости электронных приборов (при росте стоимости комплектующих – вследствие политики фирм-производителей) в скором времени может привести к тому, что послегарантийный ремонт в США станет уделом любителей-самоучек, а гарантийное обслуживание сведется к замене приборов на новые.

Не следует обольщаться, что нас спасет извечное отставание от Запада и что на наш век работы хватит. Цены на бытовую электронику в России соизмеримы с западными, а стоимость комплектующих обычно выше. Несомненно, некоторая фора у нас есть: за счет продолжающегося насыщения рынка бытовой и профессиональной электроники и традиционной для России привычки ремонтировать неисправную технику, порой даже вопреки здравому смыслу. Таким образом, мы имеем возможность подготовиться к изменениям на этом рынке и заранее наметить пути развития или, хотя бы, организованного отступления.

Первый путь – это получение авторизации от фирм-производителей. Основной деятельностью становится гарантийный ремонт и сервисное обслуживание. Что следует за этим? Авторизованные сервис-центры быстро превращаются в магазины по продаже комплектующих фирм-производителей. Для ремонта все чаще и чаще поставляются отрегулированные узлы и агрегаты, и ремонтники становятся продавцами запчастей. Для работы достаточно уметь читать сервисную документацию и не путать плюс с минусом (хотя и это скоро будет необязательно). Кстати, в западной терминологии ремонтники сервис-центров называются уже не инженерами, а механиками.

Есть ли второй путь? Можно ли в нынешней ситуации сохранять действительно ***ремонтный*** бизнес? Я не имею в виду частных Мастеров с большой буквы – для них место останется всегда, как и для частнопрактикующих врачей.

Некоторая надежда пока есть. К сожалению, она базируется на низкой стоимости квалифицированной рабочей силы и на извечном "голь на выдумки хитра". Вот здесь и прячутся маленькие перспективы.

Недавно одна находящаяся за границей ремонтная фирма предложила нам интересную, с их точки зрения, форму сотрудничества. Они, как авторизованный сервис, производят замену узлов на новые, а неисправные отправляют в Россию для ремонта. По их расчетам, экономически оправдана была бы даже доставка экспресс-почтой. Все это базировалось на отношении квалификации наших работников к их стоимости.

Таким образом, для выбирающих второй путь главнейшей задачей я вижу сохранение наших квалифицированнейших работников, которые начинают ремонтировать новую технику за несколько месяцев до поступления в страну сервисной документации и запчастей и нередко исправляют программные и технические просчеты разработчиков ведущих фирм-производителей.

Хочется надеяться, что новый журнал послужит этой цели, станет нашим "цеховым", может быть, почти научным, будет способствовать профессиональному росту, а не превратится в очередной рекламный проспект. ■